



København den 23. februar 2022

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR FERIEHUSUDLEJNING

**Klagesag nr.**

**Klager**

**Indklagede**

**Klageemne**

Spabad defekt, manglende varmt vand, tv virkede ikke samt manglende fjernbetjening

**Nævnets sammensætning**

Jette-Marie Sonne, formand

Regitze Buchwaldt, Forbrugerrådet Tænk  
Flemming Kjærulf, Forbrugerrådet Tænk  
Marianne Washeim, feriehusudlejer  
Pia Loft, direktør, Feriehusudlejernes Branche-  
forening



København den 23. februar 2022

<b>Aftalen vedrører</b>	Leje af feriehus beliggende: 4593 Eskebjerg
<b>Aftaledato</b>	Den 21. februar 2021
<b>Lejeperiode</b>	Den 25. - 28. februar 2021
<b>Klage indgivet til nævnet</b>	Den 14. marts 2021
<b>Reklameret til indklagede</b>	Den 26. februar 2021
<b>Pris</b>	3.726 kr.

### Kort sagsfremstilling

Klageren fandt ved sin ankomst til feriehuset den 25. februar 2021, at spabadet ikke kunne varmes op. Dagen efter, den 26. februar 2021, kontaktede klager indklagede telefonisk og bad om afhjælpning af fejlen på spabadet. Indklagede oplyste til klager, at spabadet var defekt, og at problemet ikke kunne afhjælpes her og nu.

Klageren erfarerede tillige, at der ikke var varmt vand i husets badeværelse, og at fjernsynet ikke virkede, samt at fjernbetjeningen var borte. Indklagede tilbød at kontakte en VVS-mand inden for maksimalt syv timer. Klageren og indklagedes medarbejder var uenige i telefonen om afhjælpning af manglerne, og telefonsamtalen sluttede uden en afklaring af afhjælpningsproblematikken.

Indklagede har under klagesagen oplyst, at indklagede ikke afhjalp manglerne, da de blev svinet til og derfor ikke kunne byde deres servicefolk det samme. Indklagede har desuden anført, at man ikke ønskede at gøre yderligere for klager, da klager overfusede dem i telefonen.

Klageren forlod feriehuset 26. februar 2021, da huset ifølge klager ikke var beboeligt, hvilket var to dage før ferieopholdets udløb. Ferieopholdet var på i alt 4 dage.

### Parternes krav og begrundelser

**Klageren** har påstået, at indklagede skal tilbagebetale lejebeløbet på 3.726 kr.

Klageren har gjort gældende, at de bestilte feriehuset ene og alene af den grund, at der var et stort og lækkert spabad. Indklagede har solgt et produkt på et falsk grundlag, da det i annonceringsmaterialet fremgår, at der forefindes et lækkert spabad, og at indklagede måtte være bekendt med fejlen, allerede da klageren bookede feriehuset.

Klageren har desuden gjort gældende, at fjernsynet var itu, og at fjernbetjeningen var borte, samt at der ikke var varmt vand i badeværelset.

**Indklagede** har inden klagesagens indbringelse tilbudt klager en kompensation på 10 % for fejlen på spabadet og kulancemæssigt yderligere 10 %, hvilket klageren har afvist at modtage som kompensation.

Indklagede har gjort gældende, at det er naturligt, at ting går i stykker i et hus. Det kan tage tid at få et defekt spabad repareret, og det er uden for indklagedes indflydelse, hvornår fejlen kunne repareres. Fejlen er imidlertid ikke opsigelsesgrund.



København den 23. februar 2022

For så vidt angår problemerne med det varme vand har indklagede anført, at lokalkontoret tilbød afhjælpning, men at dette på grund af uoverensstemmelser i telefonsamtalen ikke lykkedes at komme til enighed om. Klageren opførte sig meget ubehageligt over for indklagedes medarbejder under telefonsamtalen.

## **Vedlagt sagsmateriale**

- Sagsfremstilling
- Klageformular
- Korrespondance
- Lejebevis
- Annonceringsmateriale
- Lejebetingelser
- Bilag
- Svarskrift
- Replik
- Duplik



København den 23. februar 2022

## Ankenævnets begrundelse og afgørelse

Foranstående sagsfremstilling er et resumé af parternes oplysninger til ankenævnet. Samtlige breve, mails og bilag, som parterne har indsendt i sagen, er indgået i ankenævnets afgørelse.

Det er godtgjort, at der ved klagerens ankomst til feriehuset var en mangel i form af et defekt spabad. Af klagerens replik fremgår, at indklagede vidste dette på forhånd. Dette har indklagede ikke imødegået i sin duplik. Ankenævnet må derfor lægge til grund, at indklagede vidste, at spabadet var defekt allerede før lejeperiodens begyndelse.

Ankenævnet finder dog ikke, at der er tale om så væsentlig en mangel, at klageren kan hæve lejeaftalen og få refunderet det fulde lejebeløb. Da manglen ikke blev afhjulpet i lejeperioden, er klageren berettiget til et forholdsmæssigt afslag i lejeprisen. Efter en samlet vurdering kan afslaget fastsættes skønsmæssigt til 1.490 kr., svarende til ca. 40 % af lejebeløbet.

Vedrørende manglende varmt vand i badeværelset og manglerne ved TV og fjernbetjening bemærker ankenævnet, at klageren er forpligtet til at give indklagede en rimelig frist til at udbedre eventuelle mangler, hvilket fremgår af lejebetingelserne og almindelige retsprincipper. Ankenævnet lægger til grund, at klageren reklamerede til indklagede telefonisk den 26. februar 2021, men at klageren herefter kl. 14.20 samme dag valgte at forlade feriehuset, således at indklagede ikke fik rimelig mulighed for at forsøge at afhjælpe disse mangler. Ankenævnet kan derfor ikke give klageren medhold i denne del af klagen.

Idet indklagede får delvist medhold, tilbagebetales klagegebyret.

Indklagede skal betale 2.500 kr. til Ankenævnet for Feriehusudlejning for nævnets udgifter til sagens behandling, jf. bekendtgørelse nr. 1885 af 8. december 2020 og § 31 i ankenævnets vedtægter.

Ankenævnet træffer herefter følgende

## AFGØRELSE

Indklagede skal inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen – hvis dette ikke allerede er sket – tilbagebetale klageren 1.490 kr.

Ankenævnet for Feriehusudlejning skal tilbagebetale klagegebyret på 300 kr. til klageren.

Indklagede skal inden 30 dage fra forkyndelsesdatoen betale 2.500 kr. til Ankenævnet for Feriehusudlejning.

Ankenævnet for Feriehusudlejning den 23. februar 2021

Jette-Marie Sonne  
Formand

Marianne Christensen  
Sekretariatschef